

IX- Gestión administrativa y de apoyo a la supervisión

1. Dirección de Administración y Finanzas

a. Departamento de Recursos Humanos

Enfocó su gestión en apoyar a las unidades organizativas de la institución, a través del suministro adecuado de los recursos humanos, desarrollo y seguimiento de la capacitación, administración de las prestaciones e impulsar actividades del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.

Se desarrolló e implementó el Sistema de Administración de Capacitaciones, incorporando los registros históricos de capacitaciones recibidas por todo el personal desde el año 2001 a la fecha.

Se ha continuado con el Programa de Capacitación y Desarrollo del Recurso Humano, especialmente con el propósito de fortalecer las competencias técnicas y de gestión de capital humanos de la SSF, así como adecuar los procesos de supervisión a los nuevos requerimientos de supervisión consolidada y enfoque a riesgos, incluyendo el mejoramiento de los sistemas tecnológicos y las estructuras organizacionales que soportan los procesos de Supervisión. La capacitación se ejecutó de la siguiente manera:

a.1 Capacitación en el Exterior

Algunas de las temáticas en las que se capacitó al personal de las diferentes Unidades Organizativas fueron las siguientes:

- Análisis de riesgo crediticio.
- Análisis de riesgo de mercado.
- Supervisión consolidada.
- Sistemas con arquitectura orientada a servicios.
- Monitoreo y supervisión de remesas y microfinanzas.
- Entrenamiento anti lavado de dinero y contra el financiamiento del terrorismo.
- Principios Básicos de Basilea.
- Tesorería y banca privada.
- Administración de riesgo de tasas de interés.
- Indicadores microprudenciales y macroprudenciales.
- Liderazgo para la supervisión bancaria.
- Armonización de estadísticas monetarias y financieras.
- Prevención del lavado de dinero en el mercado de valores.

- Protección de depósitos y fondos de estabilización para cooperativas de ahorro y crédito.
- Protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros.
- Regulación de supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito.
- Riesgo operativo en Basilea II.
- Supervisión basada en riesgo.
- Técnicas de supervisión de entidades aseguradoras.
- Gerencia pública en la administración financiera y tributaria.
- Derecho bancario.
- Métodos de valoración, incertidumbres y definición de riesgos.

a.2 Capacitación Local. Temáticas impartidas:

Área de supervisión:

- Análisis económico del Derecho.
- Nuevas Tecnologías aplicadas al sector asegurador.
- Capacitación en prevención y control del lavado de activos.
- Gestión del riesgo.
- Gestión para continuidad de negocios.
- Seguro agropecuario.
- Evaluación de riesgos.
- Administración efectiva de proyectos.
- Homogeneización financiera regional.
- Fianza mercantil en los seguros.
- Administración financiera.
- Basilea II.
- Aspectos legales y contables del tratamiento de instrumentos financieros.
- Business Process.
- Análisis de riesgo con simulación para toma de decisiones.

Área informática:

- Taller de Cobit versión 4.0

-Formación de auditores líderes de la seguridad de la información.

-Interconexión de dispositivos de redes.

-Securing Network UIT Pix and ASA.

Área administrativa:

-Sistemas de gestión y prevención de riesgos laborales.

-Auditoría gubernamental.

-Norma Internacional de Control de Calidad # 1.

-Gestión de presupuestos.

-Creando una cultura de ejecución y trabajo en equipo.

-Legislación laboral.

-Balance Scorecard para instituciones gubernamentales.

a.3 Administración del recurso humano

Se contrató personal de acuerdo a los nuevos perfiles y competencias establecidas en el Manual de Descripción de Puestos, atendiendo requerimientos de las diferentes unidades organizativas de la SSF. De las 207 plazas aprobadas para el 2006, fueron ocupadas 201.

14 personas ingresaron a la institución durante el 2006.

15 personas se retiraron de la institución durante el 2006.

En materia de salud y beneficios se contrató el seguro médico hospitalario y seguro de vida y seguro médico – dental y se continuó con la campaña de vacunación al personal,

a.4 Proyectos Desarrollados

Con el propósito de ser una institución dinámica e innovadora en materia de supervisión financiera, la SSF desarrolló los siguientes proyectos:

1. Actualización del Plan Estratégico 2006-2009 y Plan Operativo 2006

En diciembre de 2005 se formuló el Plan Operativo 2006, en dicho documento se describen los planes operativos de las diferentes unidades organizativas de la SSF; y se detallan para cada objetivo estratégico, los objetivos específicos y las actividades a desarrollar durante el 2006.

También se formuló el Plan Estratégico 2006-2009, cuyas Perspectivas y objetivos estratégicos son:

- Crecimiento y Desarrollo de Capital Humano
 - Fortalecer el liderazgo
 - Mejorar la calidad de vida en el trabajo
 - Fortalecer las competencias del personal de supervisión y apoyo

- Procesos y Sistemas
 - Gestionar reformas a las leyes y normas de aplicación a las entidades supervisadas incluyendo la protección del supervisor.
 - Gestionar la suscripción y operacionalizar convenios internacionales en materias de supervisión financiera.
 - Mejorar los sistemas tecnológicos y las estructuras organizacionales que soportan los procesos de supervisión.
 - Adecuar los procesos de supervisión a los nuevos requerimientos de supervisión consolidada y enfoque en riesgos..

- Resultados Supervisión Consolidada
 - Disminuir significativamente los ciclos de tiempos de la resolución de casos
 - Disminuir y prevenir el riesgo en el Sistema Financiero
 - Desarrollar el enfoque de evaluación del riesgo consolidado en los procesos de Supervisión..

- Satisfacción de usuarios y grupos de Interés
 - Fortalecer la Confianza, Imagen, transparencia y estabilidad del sistema financiero.

2. Evaluación del Desempeño.

En el primer trimestre del 2006 se realizó la evaluación del desempeño del período: 1 de julio 2005 al 31 de diciembre del 2005 y en el tercer trimestre del 2006 se realizó la evaluación del desempeño del período: 1 de enero 2006 al 30 de junio del 2006, Se elaboró informe para el Superintendente de los resultados obtenidos por el personal de cada una de las unidades organizativas.

3. Proceso de Cambio

La Dirección Superior de la Superintendencia del Sistema Financiero ha impulsado el proceso de cambio, a través de las siguientes acciones:

- a) Implementación del Plan de Capacitación 2006
- b) Reclutamiento de personal de acuerdo con nuevos perfiles y competencias; así como la aplicación de la política de cubrir las posiciones vacantes preferiblemente por promoción interna del personal.
- c) Implementación de política salarial
- d) Implementación de Sistema de Evaluación del Desempeño.
- e) Divulgación de la Ley de Ética Gubernamental y el manual de comportamiento para todo el personal de la SSF.

b. Departamento de Desarrollo Institucional

Este Departamento enfocó su labor en el monitoreo del cumplimiento del plan estratégico institucional, en la evaluación de los planes operativos, el seguimiento del Programa BID-FOMIN, en el apoyo a la labor de la Intendencia de Supervisión e Intendencia Jurídica, y en el desarrollo de una estrategia para establecer un Centro Financiero en El Salvador. El detalle es como sigue:

b.1 Monitoreo del cumplimiento del Plan Estratégico

- El Departamento de Desarrollo Institucional continuó monitoreando el cumplimiento de los objetivos planteados en el mapa estratégico institucional, realizando una evaluación trimestral de los objetivos estratégicos planteados, generando informes de ejecución estratégica y haciéndolos del conocimiento de la dirección superior.
- Se realizó el Seminario “Taller de Planeación Estratégica y Talleres de Revisión y Actualización de Planes Operativos para la Superintendencia del Sistema Financiero. Entre los productos generados está la revisión de la misión y visión de la institución, de su mapa estratégico y el diccionario de indicadores claves para medir el desempeño de los objetivos de la SSF.
- Inició el proceso de implementar una solución informática para visualizar el cumplimiento de objetivos, indicadores y metas, definidos en los planes estratégico y operativo.

b.2 Evaluación de Planes Operativos

- Se realizaron evaluaciones trimestrales de los Planes Operativos a nivel de Direcciones, Intendencias y Auditoría Interna.
- En coordinación con la Dirección de Informática, se desarrolló el Sistema para dar Seguimiento a los Planes Operativos, cuyo objetivo es el de optimizar los tiempos de generación de reportes de ejecución de los planes. Dicho sistema será implementado a principios del 2007.

b.3 Programa BID FOMIN

- Continuó el seguimiento al programa BID-FOMIN en todos sus componentes. Entre ellos, se logró la contratación de la asesoría estratégica para el Superintendente del Sistema Financiero, de la cual se generó el primer resultado o producto consistente en el “Diagnóstico del Área de Supervisión”.

b.4 Apoyo a la Intendencia de Supervisión e Intendencia Jurídica

- Se brindaron capacitaciones sobre la Introducción a las Técnicas de Negociación a los jefes de departamento de la Intendencia de Supervisión y al Jefe Jurídico de la Intendencia Jurídica.
- Se trabajó en coordinación con la Intendencia de Supervisión en la propuesta del Proceso de Planeación de la Visitas de Inspección.

b.5 Desarrollo de la Estrategia para establecer un Centro Financiero en El Salvador.

Se participó en la elaboración de la estrategia para desarrollo de un Centro Financiero Regional Integrado (CFRI) en El Salvador. El punto de partida en la elaboración de la estrategia ha sido la validación del concepto y las características del Centro Financiero, así como la visión de mediano plazo, en la cual se incluyen las responsabilidades de todas las entidades que tendrían un rol importante para el desarrollo de la estrategia.

Además, se estableció el diagnóstico y lineamientos generales que guiarán el desarrollo de la estrategia en las áreas de trabajo como son a) fuentes de capital, b) infraestructura, c) ambiente regulador y supervisor sólido y facilitador, d) esquemas y tasas impositivas y e) Estado de derecho y f) ambiente de vida.

2. Dirección de Informática

La labor de la Dirección de Informática durante 2006 destacó por el desarrollo de los siguientes productos y sistemas:

- Desarrollo de Reportes e Indicadores Financieros de COES de Estados Financieros
Proyectados
- Desarrollo de modelos de análisis financiero para seguros (CARAMEL)
- Modificaciones en el Sistema Central de Riesgos derivados de la implementación de la norma NCB0-22
- Diseño e implementación de un sistema de captura de Estados Financieros del Sector Real
- Sistema de Deudores Relacionados a nivel de todo el Grupo.
- Sistema de evaluación de mora.
- Sistema de Socios y Accionistas para Instituciones Financieras No Bancarias.
- Implementación del Sistema de Activos Extraordinarios
- Implementación del Sistema de Agencias y Sucursales
- Implementación del Sistema de Operaciones Sospechosas
- Desarrollo e implantación de Sistema de información de administración de capacitaciones
- Publicación de Modelos de Contrato (en cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor)

También se realizaron las siguientes tareas de actualización y mantenimiento de infraestructura:

1. Actualización tecnológica en dispositivos de comunicación, soluciones de seguridad informática, computadoras, servidores, bases de datos y sistema operativo.
2. Se realizaron las pruebas de medidas para contingencias en operaciones diarias; y pruebas del plan ante contingencias institucional por parte de los usuarios responsables de operar los sistemas identificados como críticos.
3. Coordinación del Comité Interinstitucional de Informática y la definición de términos de referencia para la creación de bases de datos centralizadas para la consulta y análisis de información de las instituciones fiscalizadoras y reguladoras del Sistema Financiero (Superintendencia del Sistema Financiero, Superintendencia de Pensiones, Superintendencia de Valores, Instituto de Garantía de Depósitos y Banco Central de Reserva de El Salvador).

4. Dirección de Comunicaciones

La Dirección de Comunicaciones se encargó en 2006 de divulgar, documentar y resguardar información sobre el quehacer institucional, y ejercer actividades destinadas a consolidar la proyección, imagen e identificación de la institución en los ámbitos local e internacional. Dichas actividades se resumen así:

a. Publicaciones institucionales.

Se realizaron publicaciones con el objetivo de mantener informado al público, y en cumplimiento de las disposiciones legales establecidas. La divulgación de las siguientes publicaciones de información financiera y de carácter general se hizo a través de los medios impresos de comunicación:

1. Suplemento de cobros bancarios.
2. Listado de entidades fiscalizadas por la Superintendencia.
3. Convocatoria a evaluación de aspirantes a obtener autorización para ejercer como intermediarios de seguros.
4. Calendario de cierres bancarios y de horarios mínimos de atención al público.
5. Certificaciones del Consejo Directivo.
6. Avisos y notas administrativas: licitaciones, esquelas y avisos generales.

b. Publicaciones corporativas.

Con la finalidad de informar, orientar y educar al público sobre el trabajo que realiza la SSF, se han distribuido las siguientes piezas informativas:

1. Boletines estadísticos de Bancos, Seguros e Intermediarios Financieros no bancarios.
2. Estados e Indicadores Financieros.
3. Anuario de Seguros.
4. Memoria de Labores institucional.
5. Leyes y Normas del Sistema Financiero.
6. Boletín institucional "Supervisor Financiero".
7. Folletos corporativos institucionales.

c. Organización y desarrollo de eventos

Se organizó y coordinó el desarrollo de eventos relacionados con la capacitación del personal, tales como:

Febrero 2006:

-Comité Técnico del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras.

-Mesa de Diálogo sobre el acceso a los servicios financieros.

Marzo 2006

-Pruebas de conocimientos para aspirantes a obtener autorización para ejercer como intermediarios de seguros.

Julio 2006:

-Seminario-Taller: “Marco penal del lavado de activos”.

Septiembre 2006:

-Pruebas de conocimientos para aspirantes a obtener autorización para ejercer como intermediarios de seguros.

Octubre 2006:

-Junta General de afectados de Grupo Financiero INSEPRO.

Noviembre 2006:

-XXIII Reunión de expertos para el control del lavado de dinero.

-Asamblea Ordinaria del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y Otras Instituciones Financieras.

Adicionalmente, se contribuyó para el desarrollo de conferencias y charlas de capacitación al personal de la SSF sobre temas como: Ley de Competencia, Ley de Protección al Consumidor y protección al usuario de servicios financieros.

d. Atención al cliente de servicios financieros.

La Oficina de Atención al Cliente de Servicios Financieros de la SSF, en conjunto con la Defensoría del Consumidor, atendió a más de 6, 600 usuarios, que solicitaron asesoría como información relacionada con los servicios recibidos de parte de entidades del sistema financiero (ver detalle en cuadro 1)

Se recibieron 221 denuncias y reclamos por escrito. De ellas, 166 fueron resueltas y 55 se encuentran en proceso de investigación (ver cuadro 2).

e. Centro de Información y Biblioteca “Dr. Víctor Hugo Hurtarte”.

Durante el 2006, se atendieron a 10 mil usuarios, entre personal de la Superintendencia, funcionarios de otras instituciones gubernamentales, estudiantes universitarios, docentes e investigadores, por medio de la consulta bibliográfica y distribución de información en materias como leyes del sistema financiero, estadísticas financieras y temáticas de supervisión financiera, economía, contabilidad y auditoría.

f. Comunicación institucional

Se informó al personal sobre temas de desarrollo profesional y actividades de la SSF a través de la revista electrónica institucional “Visión Financiera”, del boletín institucional “Supervisor Financiero”, e informativos vía correo electrónico y carteleras.

Con la finalidad de promover entre el personal una cultura de identificación institucional, se ha continuado difundiendo y promoviendo la Misión, Visión y los Valores de la Superintendencia.

g. Relaciones con medios de comunicación.

Se organizaron tres conferencias informativas conjuntas con la Defensoría del Consumidor, para abordar temas relacionados con la protección de los derechos de los consumidores, y se organizaron dos conferencias conjuntas con entidades del Ministerio Público para divulgar actividades destinadas a la lucha contra el lavado de activos.

Adicionalmente, la Superintendencia publicó artículos sobre la supervisión financiera, y su propio quehacer en una de las más importantes revistas institucionales de El Salvador.